Allegato B

Strutture software

Nel corso dell'anno 2026, in linea con gli obiettivi prefissati, le strutture software di Ateneo sono state oggetto di ulteriori interventi di evoluzione in diversi ambiti, volti a garantire l'adeguamento al quadro normativo, a migliorare l'esperienza dello studente e a rafforzare l'affidabilità operativa dell'infrastruttura tecnologica. Tali interventi sono stati condotti sulla base del framework di servizi della Value Chain Multiversity, che articola i servizi della piattaforma in aree funzionali (gestione commerciale, gestione amministrativa, didattica docente, didattica studente, funzioni corporate, percorsi di alta formazione, tecnologie, dati e AI), ciascuna presidiata da un referente del team Demand, così da assicurare un presidio puntuale dell'evoluzione dei servizi lungo l'intera filiera.

Si presentano di seguito le principali iniziative portate avanti nel corso dell'anno, dall'adeguamento delle modalità d'esame alla normativa sulle prove in presenza all'estensione degli strumenti di intelligenza artificiale a supporto dello studio, fino al consolidamento dei servizi di segreteria, delle offerte rivolte agli studenti e dei relativi processi di contrattualizzazione e pagamento, fino all'infrastruttura a supporto della piattaforma.

Esami in presenza (progetto ANCHOR)

Il progetto ANCHOR nasce dall'esigenza di dare piena attuazione al Decreto Ministeriale n. 1835 del 6 dicembre 2024, con il quale il Ministero dell'Università e della Ricerca ha riformato la disciplina delle università telematiche. L'articolo 5 del decreto stabilisce che le verifiche di profitto, nonché l'esame finale, siano svolti in presenza per tutte le tipologie di corsi di studio, ammettendo deroghe soltanto in casi puntuali e circoscritti, come le situazioni emergenziali soggette a preventivo nulla osta ministeriale; le nuove disposizioni trovano applicazione a partire dall'anno accademico 2025/2026. Per rispondere a tale previsione, ANCHOR ha declinato l'obbligo prevedendo, per ciascun esame, almeno una prova finale svolta in presenza. L'adeguamento ha richiesto di ripensare le modalità di svolgimento degli esami e di mettere la piattaforma in condizione di gestire in modo integrato la prenotazione delle prove, il loro svolgimento e la registrazione degli esiti. Nel corso dell'anno le modalità d'esame sono state riviste due volte, mentre è in corso lo sviluppo della terza e definitiva modalità. Il progetto si è articolato in tre fasi successive, ciascuna delle quali ha comportato specifiche attività IT:

- ANCHOR 1: è stato introdotto un tool di prenotazione della prova, realizzato attraverso una piattaforma esterna integrata con l'LMS, ed è stata resa distinta la valutazione della prova intermedia da quella della prova finale. La prova finale, svolta in formato orale dai docenti e registrata in piattaforma dal docente stesso, non ha subito modifiche nel proprio svolgimento.

- ANCHOR 2: il tool di prenotazione, anch'esso esternalizzato, è stato rivisto alla luce di una nuova organizzazione della gerarchia delle sedi d'esame ed è stata introdotta una piattaforma dedicata alla prova finale, che consente di somministrare le domande su tablet.

Parallelamente allo sviluppo degli strumenti, è stata assicurata la gestione operativa delle sessioni d'esame e il supporto agli studenti attraverso il sistema di ticket della piattaforma, intervenendo sui casi particolari emersi, sulle richieste di studenti non a conoscenza della procedura e su alcuni piccoli malfunzionamenti. Tale attività di presidio rappresenta una fonte di feedback importante per il miglioramento continuo delle procedure.

Strumenti di intelligenza artificiale a supporto dello studio

Nel corso dell'anno è proseguito lo sviluppo degli strumenti di intelligenza artificiale a servizio degli studenti, già oggetto di una prima fase di sperimentazione. Tali strumenti affiancano lo studente nei singoli insegnamenti, e Study Buddy, il compagno di studio che verifica il livello di preparazione attraverso un dialogo guidato da domande e restituisce un feedback mirato, sono stati estesi a un bacino di utenza molto più ampio rispetto alla sperimentazione precedente. L'estensione ha consentito di portare a un numero sensibilmente maggiore di studenti un supporto allo studio personalizzato e sempre disponibile, favorendo un apprendimento più consapevole e un uso più efficace delle risorse didattiche della piattaforma.

Nuova codifica GSD/SSD

Nel corso dell'anno sono stati pubblicati i nuovi Gruppi Scientifico-Disciplinari (GSD) e Settori Scientifico-Disciplinari (SSD), che hanno reso necessario un intervento di adeguamento delle strutture software. Gli esami già presenti in piattaforma sono stati ricodificati sui nuovi codici e sono stati aggiornati tutti i certificati e le diciture riportate in piattaforma, in modo da assicurare la coerenza tra l'offerta formativa, la documentazione rilasciata agli studenti e il nuovo ordinamento.

Servizi di segreteria

Nell'ottica di semplificare l'esperienza dello studente e di rendere più uniformi le attività di segreteria, sono state predisposte, o sono in corso di predisposizione, nuove funzionalità che consentono di strutturare in maniera guidata dal sistema alcuni processi di particolare rilievo per la carriera dello studente. In particolare:

- la rinuncia agli studi;
- il recesso entro 14 giorni dall'iscrizione o dall'attivazione di servizi addizionali.

L'adozione di flussi guidati dal sistema favorisce una maggiore chiarezza per lo studente sulle azioni da compiere e una gestione più omogenea delle pratiche da parte delle segreterie.

Contratto studente e firma digitale

Nell'ambito dell'avvio dell'anno accademico, accanto alla proposta di nuove formule commerciali, è stata automatizzata la document composition del contratto dello studente: il documento viene generato dal sistema con tutte le clausole del caso e con le condizioni commerciali sottoscritte dallo

studente. In fase di contrattualizzazione è inoltre possibile apporre la firma digitale, completando il processo in modalità interamente dematerializzata. L'automazione riduce le attività manuali di predisposizione dei contratti e il rischio di difformità tra le condizioni sottoscritte e il documento generato.

Pagamenti degli studenti con pagoPA

Tra le iniziative dell'anno rientra l'introduzione di pagoPA, la piattaforma nazionale per i pagamenti elettronici, quale canale di pagamento per gli studenti. In precedenza molti pagamenti avvenivano tramite bonifico e venivano poi riconciliati dal Finance con un'attività laboriosa e esposta al rischio di errori. L'adozione di pagoPA consente di semplificare e rendere più affidabile l'associazione dei pagamenti alle posizioni degli studenti, riducendo l'attività manuale di riconciliazione e i potenziali errori.

Citelin e percorsi di alta formazione

Per i percorsi di alta formazione gestiti attraverso la piattaforma Citelin sono stati seguiti numerosi bandi, con la conseguente apertura delle finestre didattiche, delle finestre d'esame e delle finestre di generazione degli attestati. Poiché tali attività sono vincolate a scadenze puntuali, sono state inoltre intraprese numerose azioni di automazione dei relativi processi, finalizzate a evitare di giungere alle scadenze in condizioni di urgenza e a ridurre il rischio di errori umani.

LMS Universitaria

Tra le iniziative dell'anno rientra l'accesso gratuito ai corsi di laurea dell’ateneo, riconosciuto ai dipendenti dei tre atenei e del Gruppo. L'iniziativa si inserisce in una più ampia strategia di evoluzione del welfare aziendale e di auto-formazione del personale, che valorizza asset digitali già ammortizzati, quali i corsi di laurea erogati in piattaforma, rendendoli fruibili a una nuova platea e a sostegno della crescita professionale dei dipendenti.

Infrastruttura e operations

Sul piano dell'infrastruttura e delle operations, gli interventi dell'anno hanno avuto come obiettivo l'incremento dell'affidabilità e della continuità del servizio, nonché la riduzione del rischio di errore umano nelle attività tecniche. In particolare:

- strutturazione sistematica di ambienti di test, per evitare che prove effettuate su ambienti non correttamente configurati producano disservizi in ambiente di produzione;
- migrazione di infrastrutture legacy verso nuove infrastrutture, che garantiscono migliori prestazioni e maggiore affidabilità;
- automazione dei processi di provisioning infrastrutturale, per contenere i tempi di delivery e, soprattutto, gli errori umani.

Tali interventi contribuiscono a rendere più stabile la piattaforma a supporto delle attività didattiche e amministrative di studenti, docenti e personale.

Programma di trasformazione per i prossimi anni

Sulla base delle iniziative realizzate, è stato delineato un programma di trasformazione delle strutture software che indica la direzione di sviluppo per i prossimi anni. Il programma è ancora in fase di rielaborazione e le linee di intervento che lo compongono potranno essere precisate nel corso della sua definizione. Esse sono attualmente le seguenti:

- Refactoring del monolite e del backoffice: il primo intervento è finalizzato a eliminare dipendenze, ridurre i disservizi, semplificare l'uso e la manutenzione della piattaforma e contenere la difettosità dei nuovi rilasci; il secondo mira ad automatizzare i processi ripetitivi che discendono dalle richieste degli studenti, eliminando i rischi connessi agli errori manuali.

- Nuova esperienza studente: sviluppo di un'App Mobile, rinnovamento della UX della piattaforma e introduzione di community studentesche, per rendere l'esperienza di studio più semplice, coinvolgente e partecipata.

- Nuove piattaforme per servizi cross-funzione: introduzione di piattaforme dedicate ad ambiti trasversali quali ESG, EPM, ERP, Data Platform, documentale e fascicoli probatori a supporto della compliance.

- Espansione del perimetro di adozione dell'intelligenza artificiale: l'AI sarà impiegata sia lungo il ciclo di sviluppo software sia in nuove funzionalità rivolte a studenti e segreterie.

- Nuove piattaforme per specifiche tipologie di offerta e di utenza: strumenti dedicati alla gestione di corsi specialistici (Master), di figure di rilievo (piattaforma di tutoring) e di fasi specifiche del ciclo di vita dello studente, come tirocini e laboratori.

- Esperienza universitaria immersiva: fruizione dell'esperienza universitaria in modalità immersiva, attraverso un Virtual Campus, Career Day virtuali e altre iniziative analoghe.

Nel complesso, le iniziative descritte confermano l'impegno dell'Ateneo nell'evoluzione continua delle strutture software, in coerenza con gli adempimenti normativi e con l'obiettivo di migliorare l'esperienza di studio, e ne tracciano le prospettive di sviluppo per i prossimi anni.